


# Résolution des problèmes

## Portables HP

Référence du document : 320399-052

Août 2003

Ce manuel fournit des instructions pour résoudre les problèmes rencontrés avec le portable par vous-même ou avec l'aide de HP.

Résolution des problèmes
Portables HP
Deuxième édition août 2003
Référence du document : 320399-052

# Table des matières

## 1 Aide disponible



## 2 Problèmes et solutions

## Index

# 1

# Aide disponible

Pour vous assister dans la résolution des problèmes, vous pouvez avoir recours à la fenêtre Aide et support, au Web, à des services téléphoniques et à votre Mainteneur Agréé local. Toute la documentation qui accompagne votre portable est disponible sur le Web en plusieurs langues.

- Si vous pouvez accéder au Bureau Windows sur le portable, HP recommande de procéder à la résolution des problèmes à l'aide de la fenêtre Centre d'aide et de support. Pour accéder à cette fenêtre :
  - ❏ Sous Microsoft Windows XP Professionnel ou Microsoft Windows XP Édition familiale, sélectionnez Démarrer > Aide et support.
  - ❏ Sous Microsoft Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Aide.

  Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fenêtre Centre d'aide et de support, consultez la section "Sur le portable" plus loin dans ce chapitre.
- Si vous ne pouvez pas accéder au Bureau Windows sur le portable ou que vous voulez éliminer les problèmes les plus courants avant d'utiliser les autres ressources de résolution des problèmes, essayez les procédures décrites à la section "Liste de contrôle rapide", plus loin dans ce chapitre.

# Liste de contrôle rapide

## Le portable est-il alimenté correctement ?

Si le voyant d'alimentation est éteint et que vous ne parvenez pas à mettre le portable sous tension, il peut s'agir d'une alimentation inadéquate.

Sur certains modèles, le voyant d'alimentation correspond au voyant de l'adaptateur secteur. Sur d'autres modèles, il correspond au voyant de la batterie. Pour identifier le voyant d'alimentation du portable, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.

Pour s'assurer que le portable est correctement alimenté :

- Si vous travaillez sur batterie ou sur une source d'alimentation externe autre que la prise secteur, branchez le portable sur le secteur à l'aide d'un adaptateur secteur. Si le portable démarre lorsqu'il est branché sur une source d'alimentation externe mais pas sur batterie, rechargez ou remplacez le module batterie.
- Vérifiez que les connexions du cordon d'alimentation et de l'adaptateur secteur sont bien en place.
- Vérifiez que la prise secteur fournit la tension adéquate en y branchant un autre appareil électrique.
- Branchez le portable (par l'intermédiaire de l'adaptateur secteur) sur une prise installée dans une autre pièce et sur un autre circuit.

Lorsque le portable est correctement alimenté, le voyant d'alimentation (voyant de l'adaptateur secteur ou de la batterie) s'allume.

## Le portable est-il sous tension ?

Le portable peut être en mode Veille ou Hibernation. Pour sortir du mode Veille ou Hibernation :

- Si votre modèle dispose d'un bouton d'alimentation, appuyez brièvement dessus.
- Si votre modèle dispose d'un interrupteur d'alimentation, actionnez-le brièvement comme décrit dans la documentation qui accompagne le portable.

## Le portable est-il en surchauffe ?

Il est tout à fait normal que le portable soit chaud au toucher en cours de fonctionnement. Toutefois, si vous sentez qu'il est *excessivement* chaud, il peut s'agir d'une surchauffe due à l'obturation d'une des ouvertures d'aération. un état de surchauffe peut entraîner le blocage du portable.

Si vous pensez que le problème est dû à une surchauffe, laissez le portable refroidir à température ambiante. Ensuite :

- Placez-le sur une surface rigide plutôt que sur une surface molle. un tapis, un oreiller, un vêtement épais ou du tissu risquerait de bloquer l'ouverture d'aération située à la base.
- Placez le portable de sorte que les ouvertures d'aération arrière et latérale ne soient pas bloquées par une surface verticale, par exemple un mur ou un équipement en option.

## Le système est-il bloqué ?

Si le système cesse de répondre, vous devrez redémarrer le portable ou l'éteindre puis le démarrer. Si vous ne pouvez pas utiliser les procédures normales de redémarrage ou d'arrêt de Windows, procédez comme suit :

1. Appuyez simultanément sur **Ctrl+Alt+Suppr**. Ensuite :
   - ❏ Sous Windows 2000 Professionnel, cliquez sur le bouton Arrêter, puis sur la flèche vers le bas en regard du champ Que voulez-vous faire ?, sélectionnez Redémarrer ou Arrêter le système, puis cliquez sur le bouton OK.
   - ❏ Sous Windows XP, cliquez sur le bouton Arrêter l'ordinateur, puis sur le bouton Arrêter.
2. Si vous ne parvenez pas à éteindre le portable à l'aide des touches **Ctrl+Alt+Suppr**, procédez comme suit :
   - ❏ Pour les modèles à bouton d'alimentation, appuyez sur ce bouton et maintenez-le enfoncé pendant 5 secondes
   - ❏ Pour les modèles à interrupteur d'alimentation, actionnez celui-ci et maintenez-le pendant 5 secondes.
3. Si votre modèle dispose d'un bouton de réinitialisation, insérez-y l'extrémité d'un petit objet, par exemple un trombone, puis appuyez sur le bouton d'alimentation. Cette procédure permet de rédémarrer le portable. Pour plus d'informations sur le bouton de réinitialisation de votre modèle, reportez-vous au *Manuel de mise en route*, au *Manuel de référence du matériel* ou au *Manuel de référence* fournis avec le portable.
4. Si vous n'arrivez pas à éteindre le portable à l'aide du bouton ou de l'interrupteur d'alimentation ou à le redémarrer à l'aide du bouton de réinitialisation, déconnectez-le de la source d'alimentation externe, puis retirez le module batterie.

## Un périphérique externe a-t-il cessé de fonctionner ?

Si l'un des périphériques externes ne fonctionne pas normalement, procédez comme suit :

- Mettez le périphérique sous tension comme indiqué dans la documentation qui l'accompagne. Certains périphériques en option, par exemple les moniteurs externes, les imprimantes et ceux branchés sur le connecteur parallèle, doivent être mis sous tension *avant* le portable.
- Vérifiez que :
  - ❏ Le périphérique est connecté à la prise, au port ou au connecteur approprié.
  - ❏ Toutes les connexions du périphérique sont bien en place.
  - ❏ Le périphérique est alimenté normalement.
  - ❏ Les drivers appropriés ont été installés.
- Installez la plus récente ROM système disponible. Pour des instructions, reportez-vous à la documentation propre au modèle.

# Le fonctionnement des logiciels est-il anormal ?

Si vos logiciels ne fonctionnent pas normalement :

- Redémarrez le portable.
- Exécutez un antivirus.

  Votre ordinateur peut être contaminé par des virus informatiques si vous l'utilisez pour accéder à un réseau ou à Internet. Ceux-ci peuvent désactiver le système d'exploitation, les applications ou les utilitaires, ou les empêcher de fonctionner normalement. les logiciels antivirus peuvent détecter la plupart des virus et les détruire. Dans la majorité des cas, ils peuvent réparer les dégâts occasionnés.

  Les logiciels antivirus sont fournis sur certains portables, et la plupart des revendeurs de matériel électronique ou informatique en commercialisent pour tous les modèles. Pour des informations sur leur exécution, reportez-vous à la documentation livrée avec ces logiciels.
- Vérifiez que le disque dur dispose d'un espace suffisant. Pour des informations sur l'affichage de l'espace disponible sur le disque dur, reportez-vous à l'aide en ligne ou à la documentation imprimée du système d'exploitation.
- Supprimez la dernière application installée.

- Sauvegardez les fichiers de données, puis réparez ou réinstallez les logiciels.
  - ❏ Pour réparer ou réinstaller le système d'exploitation, une application ou un utilitaire HP, utilisez les CD de restauration livrés avec votre portable.

    Les instructions d'utilisation des CD permettant de réparer ou de réinstaller des logiciels sont fournies sur tous les modèles de portable. Sur certains modèles, ces instructions figurent sur l'emballage des CD de restauration. Sur d'autres modèles, elles sont fournies dans la documentation spécifique au modèle, par exemple le *Manuel des logiciels* ou le *Manuel de référence.*
  - ❏ Pour réparer ou réinstaller un logiciel qui n'a pas été préchargé ou préinstallé, suivez les instructions de la documentation qui l'accompagne.

---



**ATTENTION :** afin d'éviter toute altération de fichiers et de vous assurer que les drivers appropriés ont été installés, ne restaurez ou ne réinstallez les logiciels que si votre portable est branché sur une source externe au moyen d'un adaptateur secteur ou d'un câble CC en option. Ne réparez ni ne restaurez de logiciels lorsque l'ordinateur est amarré ou fonctionne sur batterie. au cours de la réinstallation :

- Ne débranchez pas l'ordinateur de la source d'alimentation externe.
- N'arrêtez pas l'ordinateur.
- Ne retirez pas ou n'insérez pas d'unité.
- N'ajoutez pas ou ne retirez pas de périphérique interne ou externe.

---

# Obtenir de l'aide

## Sur le portable

Pour accéder à la fenêtre Centre d'aide et de support :

- Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Aide.
- In Windows XP, sélectionnez Démarrer > Aide et support.

Le centre d'aide et de support est une ressource détaillée permettant de contacter un assistant technique HP, de télécharger des logiciels ou des mises à jour et de gérer le système du portable. les fonctions de supervision du système vous aident à utiliser, optimiser et personnaliser le matériel, le système d'exploitation et les autres logiciels, ainsi qu'à résoudre les problèmes liés à leur utilisation.

Des instructions à l'écran sont fournies pour toutes les rubriques.

## Dans la documentation

**Pour obtenir de l'aide sur le système d'exploitation :**

- Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Aide.
- Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Aide et support.

Reportez-vous également à l'aide en ligne ou à la documentation imprimée du système d'exploitation. Pour obtenir de l'aide plus détaillée sur le système d'exploitation, consultez le site Web de Microsoft http://www.microsoft.com.

**Pour obtenir de l'aide sur une application ou un utilitaire :** Ouvrez le logiciel, puis sélectionnez l'option Aide. Celle-ci peut être un bouton, une option de menu intitulée "Aide", ou un point d'interrogation. Vous pouvez accéder à certains fichiers d'aide en appuyant sur la touche **F1** (ou **f1**).

**Pour obtenir de l'aide sur le matériel en option :** Reportez-vous à la documentation qui accompagne le périphérique. la documentation peut se présenter sous forme imprimée, elle peut être disponible sur un CD ou encore être intégrée aux logiciels du périphérique. Certaines documentations comprennent une rubrique de résolution des problèmes, ainsi que des instructions générales.

**Pour obtenir de l'aide propre à votre portable :**

- Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Aide.
- Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Aide et support.

Reportez-vous également aux manuels spécifiques à votre modèle qui sont fournis avec le portable. Ces manuels varient en fonction du modèle. les titres sont généralement les suivants : *Manuel de mise en route, Manuel de référence du matériel, Manuel des logiciels* et *Manuel de référence. les* manuels spécifiques au modèle peuvent être imprimés ou fournis sur le CD *Documentation Library.*

**Pour obtenir de l'aide sur la résolution générale des problèmes :** ce manuel de résolution des problèmes présente des recommandations génériques permettant de résoudre les problèmes. Ces conseils s'appliquent à la plupart des portables, mais ne comprennent pas des procédures propres au modèle.

## Sur le Web

la plupart des fabricants de matériels et de logiciels fournissent sur leurs sites Web des informations détaillées concernant la résolution des problèmes. L'adresse de ces sites figure généralement sur l'emballage ou dans la documentation.

Sur le site Web de HP, vous pouvez consulter les informations de référence ou poser des questions par courrier électronique aux spécialistes du support technique. Pour accéder aux pages de support technique du site Web, reportez-vous à l'adresse :

http://www.hp.com/country/fr/fre/support

Pour accéder directement aux zones spécifiques du site Web de HP, HP recommande d'utiliser les liens de l'utilitaire Centre d'aide et de support. Pour accéder à cet utilitaire :

- Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Aide.
- Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Aide et support.

# Par téléphone

## Préparation d'un appel auprès du service d'assistance technique

Afin d'accélérer la résolution du problème, regroupez les informations ci-après avant de contacter l'assistance technique :

- Ordinateur.
- Numéro de série et description du modèle indiqués sur les étiquettes apposées sur le portable.
- Date d'achat figurant sur la facture.
- Conditions dans lesquelles le problème est apparu.
- Messages d'erreurs qui sont apparus.
- Marque et modèle de l'imprimante en option utilisée.
- N de version du système d'exploitation et N° d'enregistrement. Pour afficher les numéros de version et d'enregistrement du système d'exploitation, procédez comme suit :
  - Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Système > Onglet Général.
  - Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration > Performances et maintenance > Système > onglet Général.

### Numéros de téléphone des services d'assistance technique

Pour obtenir la liste des numéros de téléphone internationaux des services d'assistance technique :

- Reportez-vous au document imprimé *Worldwide Telephone Numbers* (Numéros de téléphone internationaux) fourni uniquement en anglais avec le portable.
- Affichez les numéros de téléphone des services d'assistance technique à l'écran :
  - Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > icône Système. Sélectionnez ensuite le bouton Informations sur le support technique dans la partie inférieure de la fenêtre Propriétés système.
  - Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration > icône Performances et maintenance > icône Système. Sélectionnez ensuite le bouton Informations sur le support technique dans la partie inférieure de la fenêtre Propriétés système.
- Obtenez ces numéros de téléphone à partir du site Web de HP http://welcome.hp.com/country/fr/fre/contact_us.html

## Aide auprès d'un Mainteneur Agréé

Pour contacter un Mainteneur Agréé HP près de chez vous, reportez-vous au document *Worldwide Telephone Numbers* (Numéros de téléphone internationaux) fourni uniquement en anglais avec votre portable. Pour obtenir une assistance complète :

- Fournissez tous les éléments répertoriés dans la section "Préparation d'un appel auprès du service d'assistance technique" plus haut dans ce chapitre.
- Supprimez ou communiquez tous les mots de passe.

2

# Problèmes et solutions

## Instructions préalables

Ce chapitre présente des solutions générales aux problèmes que vous pouvez rencontrer avec le portable. Essayez les solutions l'une après l'autre. Si plusieurs solutions sont proposées pour un problème donné, essayez-les dans l'ordre de présentation.

Les problèmes et les solutions énumérés étant *d'ordre général :*

- Ils s'appliquent à la plupart des portables, mais pas à tous. Certains d'entre eux s'appliquent à votre modèle de portable.

  Par exemple, certains modèles ne sont pas équipés de boutons de réglage du volume et d'autres ne disposent pas de compartiments d'unités. Si une solution nécessite du matériel ou des logiciels qui ne sont pas disponibles sur votre modèle, essayez les autres solutions.

- Les solutions n'incluent pas les procédures détaillées susceptibles de varier selon le modèle. Pour les procédures détaillées spécifiques à un modèle, reportez-vous à la documentation du modèle fournie avec le portable.

  Par exemple, si une solution propose la mise à niveau de la ROM système, vous devrez vous reporter au manuel intitulé *Manuel des logiciels* ou *Manuel de référence* pour obtenir les instructions de mise à niveau de la ROM pour votre modèle de portable.

- Ils incluent des termes différents pour des fonctions identiques.

  Par exemple, certains modèles présentent un bouton d'alimentation tandis que d'autres disposent d'un interrupteur d'alimentation. Ces deux éléments ayant des fonctions identiques, une solution peut indiquer "d'appuyer sur le bouton d'alimentation (ou d'actionner l'interrupteur d'alimentation)".

# Problèmes de son

## Le son n'est pas audible

- Appuyez sur le bouton de volume pour augmenter le son.
- Double-cliquez sur l'icône du haut-parleur sur la barre des tâches, puis décochez la case Tous muets.
- Appuyez sur le bouton Muet. le son doit être audible lorsque le voyant Muet est éteint.
- Vérifiez qu'aucun casque, haut-parleur externe ou écouteur n'est connecté au portable. Ces périphériques coupent le son des haut-parleurs internes. Si l'un d'entre eux est connecté au portable, utilisez-le ou déconnectez-le.
- Lorsque vous faites fonctionner le portable en mode MS-DOS (par exemple, pour exécuter un jeu sous MS-DOS), le son peut être irrégulier. Pour optimiser les performances sonores du portable, n'utilisez que des applications Windows.

## Les sons ne s'enregistrent pas

- Si vous ne parvenez pas à réaliser un enregistrement avec le microphone interne et qu'un microphone externe est connecté au système, débranchez ou utilisez le microphone externe. Sur certains modèles, un microphone externe connecté désactive le microphone interne.
- Branchez un microphone externe. Certains modèles ne sont pas équipés de microphone interne.
- Vérifiez les paramètres dans le logiciel d'enregistrement sonore, notamment la source d'enregistrement et le réglage du volume d'enregistrement. Pour accéder à la plupart des applications d'enregistrement sonore, sélectionnez Démarrer > Tous les programmes (ou Programmes) > Accessoires > Multimédia (ou Divertissement), puis cliquez sur l'application d'enregistrement sonore.

# Problèmes de batterie et d'alimentation

 Consultez également les éléments relatifs à l'alimentation à la section "Liste de contrôle rapide" du chapitre "Aide disponible".

## Le portable ne s'allume pas

- Branchez le portable sur une prise électrique à l'aide de l'adaptateur secteur. Vérifiez que toutes les connexions sont bien en place et que la prise électrique fournit une alimentation adéquate. Si le portable ne s'allume pas et qu'il contient un module batterie, il est possible que celui-ci soit défectueux. Retirez le module batterie du portable.
- Si le portable est très chaud, froid ou humide, placez-le dans un environnement conforme aux caractéristiques décrites dans la documentation spécifique à votre modèle. Lorsque vous recommencez à travailler, vérifiez que les ouvertures d'aération ne sont pas obstruées.
- Si vous avez ajouté un nouveau module mémoire, retirez-le. Il peut être incompatible avec le portable. Consultez les spécifications relatives au module mémoire dans la documentation spécifique à votre modèle.

## Le portable s'éteint de manière inopinée

- Si le portable s'éteint immédiatement après sa mise sous tension, il est possible que la charge du module batterie soit très faible. Branchez le portable sur l'alimentation externe, puis rechargez ou remplacez le module batterie.
- Si le portable s'éteint de manière inattendue, il est possible que le système ait activé le mode Hibernation. Pour quitter ce mode, appuyez sur le bouton d'alimentation (ou actionnez l'interrupteur d'alimentation).

- Si le portable s'éteint ou active le mode Veille *et* chauffe de manière excessive, il est possible que la température de fonctionnement maximale ait été dépassée. Laissez le portable refroidir. Vérifiez ensuite que les ouvertures d'aération ne sont pas obstruées lorsque vous utilisez le portable.

## Les indicateurs affichent un niveau bas de charge de la batterie

Les indicateurs de batterie faible varient selon les modèles et les paramètres. les indicateurs courants englobent les alarmes sonores, les messages affichés à l'écran et les voyants clignotants ou qui changent de couleur.

- Pour interpréter ou configurer les indicateurs de batterie faible, reportez-vous à la documentation spécifique au modèle, ou encore à l'aide en ligne ou à la documentation imprimée du système d'exploitation.
- Pour répondre à un indicateur de batterie faible :
  - ❏ Si vos données demeurent à l'écran, enregistrez-les, puis activez le mode Hibernation. Pour poursuivre votre travail, branchez le portable sur une source d'alimentation externe. Remplacez ou rechargez le module batterie avant de faire fonctionner à nouveau le portable sur l'alimentation batterie.
  - ❏ Si l'écran est occulté, il est possible que le portable ait activé le mode Hibernation. Pour poursuivre votre travail, branchez le portable sur une source d'alimentation externe, puis quittez le mode Hibernation. Remplacez ou rechargez le module batterie avant de faire fonctionner à nouveau le portable sur l'alimentation batterie.

- ❏ Si vos données non enregistrées sont perdues après la restauration de l'alimentation, il est possible que le portable n'ait pas réussi à activer le mode Hibernation car celui-ci était désactivé. HPrecommande vivement de faire fonctionner le portable sur l'alimentation batterie lorsque le mode Hibernation est activé. Pour activer ce mode :
  - ◆ Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration. Double-cliquez sur Options d'alimentation, sélectionnez l'onglet Mise en veille prolongée, puis cochez la case Activer la prise en charge de la mise en veille prolongée.
  - ◆ Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration > Performances et maintenance > icône Options d'alimentation. Sélectionnez l'onglet Mise en veille prolongée, puis cochez la case Activer la prise en charge de la mise en veille prolongée.

## Le module batterie ne se charge pas

- Il est possible que le module batterie soit complètement chargé. Pour des informations sur la détermination de l'état du module batterie, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
- Si le module batterie est très chaud ou très froid, laissez-le revenir à température ambiante.
- Vérifiez que le portable est connecté au secteur, que toutes les connexions sont bien en place et que la source d'alimentation fournit des niveaux d'alimentation adéquats.
- Si vous utilisez un adaptateur secteur :
  - ❏ Vérifiez qu'il s'agit de l'adaptateur secteur fourni avec le portable ou d'un adaptateur de rechange fourni par HP.
  - ❏ Si l'adaptateur est branché sur une rallonge, déconnectez-le, puis branchez-le directement sur une prise électrique.

- Vérifiez que la batterie est correctement insérée, puis verrouillez-la si le modèle de portable le requiert.
- Remplacez le module batterie. Il est possible qu'il soit défectueux ou qu'il ait atteint la fin de sa durée de vie utile. la durée de vie de la batterie varie en fonction des niveaux d'alimentation ainsi que des procédures de maintenance et de stockage.
    - ❑ Pour des informations sur la prolongation de la durée de vie du module batterie, reportez-vous aux sections relatives à la batterie et à l'alimentation sur la documentation spécifique à votre modèle.
    - ❑ Pour des informations de garantie du module batterie, reportez-vous à la documentation sur la garantie fournie avec le portable ou le module batterie en option.

## Le module batterie est chaud après la charge

Aucune mesure n'est nécessaire. le module batterie chauffe normalement pendant la charge.

## Les affichages de charge du module batterie semblent inexacts

- Si seul l'affichage de la durée restante semble inexacte, aucune mesure n'est nécessaire.

  L'affichage de la durée restante indique le temps de fonctionnement approximatif restant, *si le module de batterie continue de fournir de l'énergie au même niveau.* Par exemple, le temps restant diminue si vous commencez à lire un DVD ou à effectuer une sauvegarde sur une carte CompactFlash, alors qu'au contraire il augmente si vous arrêtez la lecture du DVD ou que la sauvegarde est terminée.

Si l'affichage de la durée restante semble inexacte même lorsque le niveau de consommation électrique demeure constant, reportez-vous à la section "Pour améliorer la précision de tous les affichages de charge des modules batterie" plus loin dans ce chapitre.

- Pour améliorer la précision de tous les affichages de charge des modules batterie :
  - ❏ Chargez complètement un module batterie neuf avant de l'utiliser pour faire fonctionner le portable.
  - ❏ Utilisez normalement le module batterie et laissez-le se vider à moins de 10 % de sa charge totale avant de le recharger.
  - ❏ Lorsque vous rechargez un module batterie, chargez-le complètement.
  - ❏ Étalonnez le module batterie, notamment lorsqu'il n'a pas été utilisé pendant un mois ou plus. Pour des instructions, reportez-vous à la documentation propre au modèle.
- Remplacez le module batterie. Il est possible qu'il soit défectueux ou qu'il ait atteint la fin de sa durée de vie utile. la durée de vie de la batterie varie en fonction de la consommation électrique et des procédures de maintenance.
  - ❏ Pour des informations sur la prolongation de la durée de vie du module batterie, reportez-vous aux sections relatives à la batterie et à l'alimentation sur la documentation spécifique à votre modèle.
  - ❏ Pour des informations de garantie du module batterie, reportez-vous à la documentation sur la garantie fournie avec le portable ou le module batterie en option.

## La durée de fonctionnement du module batterie est plus courte que prévu

Consultez les informations contenues dans la documentation spécifique à votre modèle pour déterminer :

- Paramètres et procédures d'économie de la batterie.
- Environnements et procédures de stockage de la batterie.
- Caractéristiques de l'environnement d'exploitation du portable.

## Impossible d'activer le mode Veille

Consultez les informations contenues dans la documentation spécifique à votre modèle pour déterminer :

- Manière dont les supports d'unité, par exemple les disquettes, CD ou DVD, affectent le mode Veille.
- Manière dont la transmission infrarouge affecte le mode Veille.

## Impossible d'activer le mode Hibernation

- Vérifiez que le mode Hibernation est activé. Pour activer ce mode :
  - ❏ Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration. Double-cliquez sur Options d'alimentation, sélectionnez l'onglet Mise en veille prolongée, puis cochez la case Activer la prise en charge de la mise en veille prolongée.
  - ❏ Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration > Performances et maintenance > icône Options d'alimentation. Sélectionnez l'onglet Mise en veille prolongée, puis cochez la case Activer la prise en charge de la mise en veille prolongée.
- Vérifiez que les délais du mode Hibernation ne sont pas définis sur Jamais. Pour accéder aux paramètres de délai du mode Hibernation :
  - ❏ Sous Windows 2000 Professionnel, sélectionnez Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration. Double-cliquez sur Options d'alimentation, puis sélectionnez l'onglet Modes de gestion de l'alimentation.
  - ❏ Sous Windows XP, sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration > icône Performances et maintenance > onglet Modes de gestion de l'alimentation.
- Consultez les informations contenues dans la documentation spécifique à votre modèle pour déterminer :
  - ❏ Manière dont les supports d'unité, par exemple les disquettes, CD ou DVD, affectent le mode Hibernation.
  - ❏ Manière dont la transmission infrarouge affecte le mode Hibernation.

# Problèmes de CD ou de DVD

Sur certains modèles, le lecteur de CD ou de DVD est amovible. Sur d'autres modèles, il ne doit être retiré que par un Mainteneur Agréé.

△ Pour éviter d'endommager le lecteur de CD ou de DVD ainsi que le portable, ne retirez pas le lecteur sauf si vous êtes certain qu'il est amovible. Si la documentation spécifique à votre modèle ne comporte pas d'instructions d'insertion et de retrait du lecteur de CD ou de DVD, ne le retirez pas.

## Le lecteur de CD ou de DVD n'est pas reconnu par le système

- Vérifiez que les drivers appropriés ont été installés.
- Mettez à niveau la ROM système.
- Si le portable fonctionne avec une version commerciale du système d'exploitation et que le lecteur a été inséré alors que l'ordinateur était sous tension, en mode Veille ou Hibernation, éteignez-le. Lorsque le portable est éteint, retirez, puis réinsérez le lecteur. Mettez ensuite le portable sous tension.
- Exécutez un antivirus.
- Si le lecteur de CD ou de DVD installé sur le portable est amovible :
    - ❏ Retirez, puis réinsérez le lecteur comme indiqué dans la documentation spécifique à votre modèle.
    - ❏ Vérifiez que le lecteur n'est pas défectueux en l'insérant dans un autre compartiment d'unité.
    - ❏ Vérifiez que le compartiment d'unité n'est pas défectueux en y insérant une autre unité.

## Aucune alerte sonore n'est émise lors de l'insertion d'un lecteur de CD ou de DVD

Si le portable est éteint, en mode Veille ou Hibernation, aucune mesure n'est requise. Il n'émet un signal sonore pour indiquer une insertion ou un retrait d'unité réussi que lorsqu'il est sous tension.

## Impossible de démarrer le portable à partir d'un CD ou d'un DVD

- Patientez encore quelques instants. le démarrage à partir d'un CD ou d'un DVD peut prendre 30 secondes ou plus.
- Vérifiez que le CD ou le DVD est amorçable.
- Pour des informations sur l'activation de l'unité comme périphérique d'amorçage, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
- Si le lecteur est amovible et qu'il est actuellement installé dans un réplicateur de ports en option, insérez-le dans un compartiment d'unité du portable.

## Le portable ne peut pas lire un CD ou un DVD

- Patientez encore quelques instants. L'unité peut prendre 30 secondes ou plus pour identifier le type de support inséré.
- Vérifiez qu'un CD ou un DVD à face unique a été inséré, avec son étiquette vers le haut.
- Vérifiez que le CD ou le DVD est inséré comme indiqué dans la documentation spécifique au modèle ou celle de l'unité.
- Vérifiez que le CD ou le DVD est pris en charge par l'unité. Par exemple, vous pouvez lire un CD dans un lecteur de DVD, mais pas un DVD dans un lecteur de CD.

- Modifiez le réglage de la zone. Pour des instructions, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle ou, si vous utilisez un logiciel de DVD en option, à la documentation correspondante.
- Nettoyez le CD ou le DVD.
- Retirez le CD ou le DVD, redémarrez le portable, puis réinsérez le support d'unité.
- Si vous avez créé le CD ou le DVD, essayez d'utiliser une autre marque de CD ou de DVD.

## Le film DVD ne remplit pas l'écran

Certains DVD à double face présentent un format différent (standard ou large) sur chaque face. Dans le format large, des bandes noires apparaissent en haut et en bas de l'écran. Pour afficher le format standard, retournez le DVD, puis lisez-le.

## La lecture du DVD est irrégulière

- Fermez tous les autres programmes pendant la lecture du DVD. Vous devrez peut-être relancer Windows pour libérer toutes les ressources.
- Lisez le DVD pendant que le portable fonctionne sur une alimentation externe. Ou, modifiez le mode de gestion de l'alimentation dans le système d'exploitation pour fournir une alimentation supplémentaire au portable lorsqu'il fonctionne sur batterie.
- En cas d'altération vidéo en début de lecture :
  - Patientez quelques instants afin que le système puisse traiter les éléments de copyright au début du DVD.
  - Arrêtez, puis redémarrez le film DVD.
- Nettoyez le DVD.

## Le mode Veille ou Hibernation affecte la lecture du CD ou du DVD

L'activation des modes Veille ou Hibernation pendant la lecture d'un CD ou d'un DVD peut interrompre la lecture ou en altérer la qualité.

- Retirez le CD ou le DVD du lecteur avant d'activer le mode Veille ou Hibernation.
- Si le mode Veille ou Hibernation est activé pendant la lecture d'un CD ou d'un DVD, quittez ce mode, puis redémarrez le portable.

## Un code d'erreur de zone de DVD s'affiche

Modifiez le réglage de la zone. Vous ne pouvez changer ce paramètre qu'un nombre limité de fois. Pour des instructions, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle ou, si vous utilisez un logiciel de DVD en option, à la documentation correspondante.

## Problèmes de carte mémoire ou Memory Stick numérique

Cette section décrit les problèmes que vous pouvez rencontrer lors de l'utilisation d'une carte SD (Secure Digital), MMC (carte multimédia), CompactFlash, Memory Stick ou toute autre carte de stockage numérique. les connecteurs qui prennent en charge ces cartes varient selon les modèles de portables. Par exemple, certains modèles sont équipés d'un connecteur de support numérique intégré ou d'un lecteur de carte mémoire intégré. D'autres modèles disposent d'un connecteur de carte SD ou CompactFlash. les informations contenues dans cette section s'appliquent à la plupart des cartes mémoire numériques.

Pour des informations sur la résolution des problèmes de mémoire RAM et sur l'utilisation des modules mémoire, consultez la section "Problèmes de mémoire".

## Le portable n'accepte pas de carte mémoire ou Memory Stick numérique

De nombreux connecteurs qui acceptent une carte mémoire ou Memory Stick numérique prennent en charge des formats numériques spécifiques. Par exemple, un connecteur identifié comme étant un connecteur de carte CompactFlash peut intégrer un lecteur qui ne prend en charge que des cartes CompactFlash. un connecteur identifié comme étant un connecteur de carte SD peut intégrer un lecteur qui ne prend en charge que des cartes SD et MMC. Pour des informations sur les produits pris en charge par les cartes mémoire numériques du portable, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.

Vous pouvez acheter un adaptateur qui prend en charge plusieurs types de cartes mémoire numériques chez la plupart des revendeurs de matériel informatique ou électronique. la plupart de ces adaptateurs peuvent être utilisés sur n'importe quel modèle de portable.

## Les alertes de carte mémoire numérique ne sont pas audibles

- Appuyez sur le bouton de volume pour augmenter le son.
- Double-cliquez sur l'icône du haut-parleur sur la barre des tâches, puis vérifiez que la case Tous muets est décochée.
- Appuyez sur le bouton Muet du portable et vérifiez que le voyant Muet est éteint. le son doit être audible lorsque le voyant Muet est éteint.
- Vérifiez qu'aucun casque, haut-parleur externe ou écouteur n'est connecté au portable. Ces périphériques désactivent le son des haut-parleurs internes. Si l'un d'entre eux est connecté au portable, utilisez-le ou déconnectez-le.

## Le portable ne reconnaît pas de carte mémoire ou Memory Stick numérique

- Retirez, puis réinsérez la carte mémoire ou Memory Stick numérique.
- Redémarrez le portable.
- Assurez-vous que la carte mémoire ou Memory Stick numérique fonctionne correctement en l'installant sur un autre portable.

## La carte mémoire ou Memory Stick numérique ne fonctionne pas et les alertes ne sont pas audibles

- Vérifiez que la carte mémoire ou Memory Stick numérique est correctement insérée. les cartes numériques doivent être insérées avec l'étiquette vers le haut.
- Vérifiez que la carte mémoire ou Memory Stick numérique est correctement configurée. Pour des informations de configuration, reportez-vous à la documentation de la carte numérique. la documentation spécifique au modèle peut contenir des informations de configuration supplémentaires.
- Vérifiez que la carte mémoire ou Memory Stick numérique fonctionne correctement en l'installant dans un autre portable.
- Si vous essayez d'accéder à une carte mémoire ou Memory Stick numérique :
  - ❏ Vérifiez que vous utilisez la désignation d'unité appropriée.
  - ❏ Assurez-vous que la carte mémoire ou Memory Stick numérique est correctement formatée. Pour des instructions de formatage, reportez-vous à la documentation du produit.

# Problèmes d'affichage

## L'écran est vide

- Appuyez sur le dispositif de pointage ou déplacez-le (pavé tactile, bouton de pointage ou souris externe en option).
- Quittez le mode Veille ou Hibernation.
- Si le portable est très chaud ou très froid, laissez-le revenir à température ambiante.
- Basculez l'affichage sur l'écran du portable ou un écran externe. Pour obtenir des instructions :
  - ❑ Reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
    - ◆ Certains modèles intègrent une touche d'activation qui permet de basculer l'affichage sur l'écran du portable ou sur des périphériques externes en option, par exemple des moniteurs ou des caméscopes.
    - ◆ Certains modèles intègrent des paramètres dans l'utilitaire de configuration qui affectent l'emplacement d'affichage.
  - ❑ Reportez-vous à l'aide en ligne ou à la documentation imprimée du système d'exploitation. Certains systèmes d'exploitation intègrent des fonctions de bureau étendu qui affectent le lieu d'affichage.

## Les icônes du bureau sont trop grandes ou trop petites

Utilisez les paramètres du système d'exploitation pour modifier la taille des icônes. les icônes plus grandes facilitent la lecture. la sélection d'une taille d'icône plus petite permet d'afficher plus d'icônes sur le bureau.

## Les caractères sont pâles ou illisibles

- Si le portable est exposé à la lumière directe, déplacez-le ou inclinez son écran.
- Augmentez la luminosité de l'écran. Certains modèles intègrent une touche d'activation qui permet de contrôler la luminosité de l'écran.
- Réglez les paramètres de l'écran dans le système d'exploitation. Par exemple, pour agrandir ou réduire la taille des caractères à l'écran, modifiez le paramètre de résolution.
- Si les caractères sont déformés ou que l'écran clignote uniquement lorsqu'un moniteur externe en option est connecté au portable, redémarrez l'ordinateur, puis réduisez la résolution de l'écran du moniteur externe comme indiqué dans la documentation du système d'exploitation ou celle du moniteur externe.

## Problèmes de connecteur FireWire (IEEE 1394)

Le connecteur de bus série à haute vitesse disponible sur certains portables peut être identifié dans la documentation spécifique à votre modèle comme étant le *connecteur FireWire* ou le *connecteur 1394*. Les informations contenues dans cette section s'appliquent aux connecteurs portant l'un de ces noms.

### Le périphérique FireWire ne fonctionne pas

- Vérifiez que le périphérique FireWire est bien branché sur une prise électrique et sur le connecteur FireWire du portable.
- Assurez-vous que le périphérique fonctionne correctement en le branchant sur le connecteur FireWire d'un autre système.
- Vérifiez auprès du fabricant du périphérique que vous utilisez les drivers appropriés.
- Utilisez le Gestionnaire de périphériques du système d'exploitation pour contrôler et résoudre les conflits de ressources.

### Le connecteur FireWire ne comporte que 4 broches

Le connecteur FireWire du portable peut différer de celui présent sur un ordinateur de bureau. les ordinateurs de bureau sont généralement équipés de connecteurs FireWire à 6 broches tandis que les portables sont munis de connecteurs FireWire à 4 broches. Pour connecter un périphérique FireWire équipé d'un câble à 6 broches au portable :

- Remplacez le câble à 6 broches du périphérique par un câble à 4 broches.
- Utilisez un adaptateur de 6 à 4 broches.

Vous pouvez acheter un câble à 6 broches ou un adaptateur de 6 à 4 broches chez la plupart des revendeurs de matériel informatique et électronique.

Un périphérique FireWire branché sur le portable à l'aide d'un câble à 4 broches doit être connecté à l'alimentation externe et au portable.

# Problèmes avec les jeux

## Un jeu cesse fréquemment de répondre ou se bloque

- Réinstallez le jeu, en notant les paramètres et les options par défaut spécifiques à votre modèle, puis redémarrez-le.
- Vérifiez que votre modèle répond aux caractéristiques matérielles et logicielles du jeu. Pour le savoir, consultez la documentation du jeu, le site Web du fabricant du jeu ou contactez son fabricant.

## Un jeu émet des sons irréguliers

S'il s'agit d'un jeu MS-DOS, il est possible que le son soit irrégulier. Pour des performances sonores optimales, n'utilisez que des jeux prévus pour fonctionner sous Windows.

# Problèmes de disque dur



Le disque dur *principal* est celui installé dans le compartiment de disque dur. le disque dur *secondaire* en option est celui installé dans un compartiment supplémentaire. Ce compartiment supplémentaire peut être un compartiment MultiBay du portable, un compartiment du réplicateur de ports ou un compartiment externe.

## Impossible d'accéder au disque dur principal

Il est possible que le disque dur soit protégé par DriveLock ou un autre logiciel de protection de disque dur. Pour les procédures de gestion de la sécurité, reportez-vous aux chapitres relatifs à la sécurité, au mot de passe ou à l'utilitaire de configuration dans la documentation spécifique à votre modèle.

## Le disque dur principal n'est pas reconnu

Remplacez le disque dur :

- Si la documentation spécifique à votre modèle décrit les procédures de remplacement du disque dur principal, suivez attentivement ces instructions.
- Si la documentation spécifique à votre modèle ne contient pas d'instructions de remplacement du disque dur, reportez-vous au document *Worldwide Telephone Numbers (Numéros de téléphone internationaux)* livré avec le portable pour contacter un Mainteneur.

## Le disque dur secondaire n'est pas reconnu

- Retirez, puis réinsérez le disque dur secondaire comme indiqué dans la documentation spécifique à votre modèle, ou la documentation du réplicateur de ports ou du compartiment externe. Vérifiez que le disque dur est bien installé dans le compartiment.
- Si le disque dur secondaire a été inséré alors que le portable était sous tension, en mode Veille ou Hibernation, réinsérez-le après avoir arrêté le système. Arrêtez systèmatiquement le portable avant de retirer ou d'insérer un disque dur.
- Pour vérifier si le problème se situe au niveau du disque dur secondaire, installez-en un autre dans le compartiment.

## Impossible de démarrer le portable à partir d'un disque dur secondaire

- Démarrez le portable à partir du disque dur principal.
- Pour des informations sur la modification de la séquence de démarrage, qui est parfois appelée ordre d'amorçage, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
- Si le disque dur est installé dans un réplicateur de ports, insérez-le dans un compartiment MultiBay du portable.

# Problèmes de communication infrarouge



Les communications infrarouges sont gérées par le système d'exploitation. Pour appliquer certaines des solutions proposées dans cette section et résoudre d'autres problèmes, vous aurez besoin de vous reporter à l'aide en ligne ou à la documentation imprimée du système d'exploitation. Si vous utilisez un logiciel infrarouge en option, reportez-vous également à la documentation fournie avec ce logiciel.

## Impossible d'établir une liaison infrarouge

- Consultez également la section "Impossible de transmettre ou de recevoir des données" plus loin dans ce chapitre.
- Si votre portable ou le portable cible est en mode Veille, quittez ce mode.
- Assurez-vous que le port infrarouge est utilisé par une seule application.
- Vérifiez que le logiciel infrarouge utilisé sur votre portable est correctement installé et activé sur l'appareil cible. Sur certains modèles, le port infrarouge du portable est activé dès la mise sous tension du portable. Sur d'autres modèles, il doit être activé manuellement.
- Vérifiez que l'appareil cible est conforme IrDA et compatible avec le matériel et le logiciel infrarouge installé sur votre portable. Ces informations sont généralement fournies dans la documentation de l'appareil ou sur le site Web du fabricant de l'appareil.
- Essayez un autre port COM.
- Vérifiez que le débit, le nombre de bits, l'octet d'arrêt et les paramètres de conflit de parité sont identiques sur votre portable et sur l'appareil cible.

## Impossible de transmettre ou de recevoir des données

- Rapprochez les ports infrarouges l'un de l'autre. Il ne doivent pas être distants de plus d'un mètre.
- Placez les ports infrarouges de sorte qu'ils soient le plus face à face possible. L'angle de capture maximum étant de 30 degrés, les ports ne doivent pas être décalés de plus de 15 degrés.
- Si des rayons de soleil directs, une lumière fluorescente à économie d'énergie ou une lumière incandescente atteignent les ports infrarouges :
  - ❏ Retirez ou bloquez les sources de lumière qui interférent.
  - ❏ Rapprochez les ports infrarouges l'un de l'autre.
- Vérifiez qu'aucun périphérique infrarouge, télécommande ou autre périphérique sans fil (par exemple, des écouteurs, un casque ou un téléphone cellulaire) n'est dirigé vers l'un des ports infrarouges.
- Retirez tous les objets, notamment des feuilles de papier, entre les ports infrarouges qui pourraient interférer dans la transmission.
- Assurez-vous qu'aucun des appareils ne bouge pendant la transmission. une transmission peut être bloquée ou interrompue même par une forte vibration.
- Nettoyez les lentilles infrarouges avec un chiffon propre et non pelucheux.
- Sélectionnez un débit plus faible et fixe pour les deux appareils. Cette valeur doit être identique pour les deux appareils.

## Le mode Veille empêche la transmission infrarouge

Le mode Veille est incompatible avec la transmission infrarouge.

- Si un portable émetteur ou récepteur est en mode Veille, la transmission ne peut pas commencer. Vérifiez que les deux portables sont allumés.
- En outre, l'activation du mode Veille interrompt toute transmission en cours. Sur certains modèles, la transmission reprend lorsque le portable quitte le mode Veille. Sur d'autres modèles, elle doit être relancée manuellement.

# Problèmes liés à Internet

 Les informations contenues dans les sections "Problèmes de modem" "Problèmes de réseau" ou "Problèmes de périphérique de réseau local sans fil" peuvent également être utiles.

## Impossible de se connecter à Internet

- Vérifiez que le service d'accès à Internet n'a pas été interrompu.
- Vérifiez vos paramètres Internet.
- Contactez votre fournisseur d'accès Internet pour obtenir de l'aide.

## Les boutons Internet ne répondent pas

Certains modèles présentent un ou plusieurs boutons qui fournissent un accès direct à Internet. les noms de ces boutons varient selon les modèles. les informations contenues dans cette section s'appliquent aux boutons généralement appelés touches Easy Access ou boutons Quick Launch. Si les boutons Internet du portable ne répondent pas :

- Vérifiez que le service d'accès à Internet n'a pas été interrompu.
- Reconnectez-vous à votre fournisseur d'accès Internet et essayez à nouveau les boutons Internet.
- Consultez les informations relatives aux paramètres des boutons Internet qui figurent dans la documentation spécifique à votre modèle.

## Impossible de naviguer sur un site Web sélectionné

- Vérifiez que l'URL est correcte ou essayez-en une autre.
- Consultez le site plus tard. le site Web peut rencontrer des problèmes techniques ou être encombré par un nombre important d'utilisateurs.

## Problèmes de clavier et de dispositif de pointage

 De nombreuses actions du dispositif de pointage sont contrôlées par les paramètres de la souris dans le système d'exploitation. Pour modifier la vitesse du pointeur ou du clic, ajouter ou retirer les traces de la souris, ou encore ajuster les autres paramètres du dispositif de pointage, reportez-vous à l'aide en ligne ou à la documentation imprimée du système d'exploitation. Si vous utilisez une souris externe en option, reportez-vous également à la documentation correspondante.

### Les touches du clavier du portable accrochent ou ne répondent pas

Nettoyez le clavier comme indiqué dans la documentation spécifique à votre modèle. les instructions de maintenance du clavier sont généralement fournies dans le manuel *Maintenance, transport et déplacement* présent sur le CD *Documentation Library.* Sur certains modèles, ces instructions figurent sur un autre manuel, par exemple le *Manuel de référence du matériel* ou le *Manuel de référence.*

### Différentes touches entrent des caractères incorrects

Modifiez les paramètres de langue du clavier comme indiqué dans le *Manuel de mise en route* et le *Manuel de référence* spécifiques à votre modèle, ou encore dans l'aide en ligne ou la documentation imprimée du système d'exploitation.

## Les touches alphabétiques entrent des chiffres

Désactivez le pavé numérique du portable comme indiqué dans la documentation spécifique à votre modèle. la documentation peut faire référence au pavé numérique du portable comme étant le "pavé numérique intégré" ou le "pavé numérique interne".

## Le pavé numérique ne fonctionne pas

- Activez le pavé numérique du portable comme indiqué dans la documentation spécifique à votre modèle. la documentation peut faire référence au pavé numérique comme étant le "pavé numérique intégré" ou le "pavé numérique interne".
- Si un pavé numérique externe en option est connecté au système, utilisez-le. Vous pouvez également débrancher le pavé numérique externe, puis utiliser le pavé interne.

## Les touches d'activation ne fonctionnent pas sur un clavier externe

Sur certains modèles, les touches d'activation ne sont pas prises en charge sur un clavier externe en option. Sur d'autres, elles sont utilisées indifféremment sur un clavier externe. Reportez-vous au chapitre sur les touches d'activation dans la documentation spécifique à votre modèle.

## Le pointeur se déplace

Sur certains modèles, il est normal que le pointeur continue à se déplacer pendant un court laps de temps une fois que vous avez relâché le bouton de pointage ou le pavé tactile. Patientez quelques secondes après avoir retiré votre main du dispositif de pointage, et le pointeur se stabilisera.

## Le pointeur se déplace de manière irrégulière lors de la saisie

- Appuyez sur le bouton d'activation/désactivation du pavé tactile, s'il est disponible sur votre modèle, afin de le désactiver lors de la saisie.
- Nettoyez le pavé tactile avec un chiffon humide, puis séchez-le.
- Réglez les paramètres de sensibilité du pavé tactile. Sur certains modèles, ces paramètres sont accessibles dans la fenêtre de la souris du système d'exploitation. Pour des informations sur les autres paramètres du pavé tactile, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
- Redémarrez le portable.

## Le bouton de pointage ne fonctionne pas

- Si une souris externe en option est connectée au système, elle peut désactiver le bouton de pointage. Certains modèles intègrent un utilitaire, généralement appelé Setup, qui permet de configurer le système afin qu'il réponde à une souris externe et au bouton de pointage.
- Si le portable est équipé d'un pavé tactile et d'un bouton de pointage, vérifiez qu'il est configuré pour répondre au bouton de pointage.
- Redémarrez le portable.

## Le pavé tactile ne fonctionne pas

- Appuyez sur le bouton d'activation/désactivation du pavé tactile, s'il est disponible sur le portable, pour l'activer.
- Si une souris externe est connectée au système, elle peut désactiver le pavé tactile. Certains modèles intègrent un utilitaire, généralement appelé utilitaire de configuration, qui permet de configurer le système afin qu'il réponde à une souris externe et au pavé tactile.
- Si le portable est équipé d'un bouton de pointage et d'un pavé tactile, vérifiez qu'il est configuré pour répondre au pavé tactile.
- Nettoyez le pavé tactile avec un chiffon humide, puis séchez-le.
- Réglez les paramètres de sensibilité du pavé tactile. Sur certains modèles, ces paramètres sont accessibles dans la fenêtre de la souris du système d'exploitation. Pour des informations sur les autres paramètres du pavé tactile, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
- Redémarrez le portable.

## La souris externe ne fonctionne pas

- Vérifiez que la souris est bien connectée au système et que les drivers appropriés sont installés.
- Nettoyez la souris

## La fonction de défilement d'une souris PS/2 ne fonctionne pas

- Sur certains modèles, le dispositif de pointage interne (bouton de pointage ou pavé tactile) doit être désactivé pour que la fonction de défilement sur une souris externe en option puisse être prise en charge. Certains de ces modèles intègrent un utilitaire, généralement appelé utilitaire de configuration, qui permet de configurer le système afin qu'il désactive le dispositif de pointage interne lorsqu'une souris en option est utilisée.
- Débranchez la souris de défilement, activez le mode Veille, puis reconnectez la souris. Pour pouvoir réutiliser le pavé tactile sur certains modèles, vous devez activer le mode Veille ou éteindre le portable, puis débrancher la souris.

## Le clavier USB ou le dispositif de pointage ne fonctionne pas

Pour des informations sur le support USB Legacy, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.

## Problèmes de mémoire

Cette section décrit les problèmes que vous pouvez rencontrer avec la mémoire RAM. Pour des informations sur la résolution des problèmes que vous pouvez rencontrer lors de l'utilisation d'une carte SD (Secure Digital), MMC (carte multimédia), CompactFlash, Smart Media ou de toute autre carte mémoire numérique, consultez la section "Problèmes de carte mémoire ou Memory Stick numérique".

### Un message signalant une mémoire insuffisante s'affiche

- Fermez une ou plusieurs applications.
- Redémarrez le portable.

### Le nouveau module mémoire n'augmente pas la mémoire

- Redémarrez le portable une fois l'installation terminée.
- Consultez les instructions d'installation du module mémoire dans la documentation spécifique à votre modèle. Il est possible que le module soit incompatible avec le portable ou qu'il soit mal installé.

### Un nouveau module mémoire affecte le démarrage

Si le portable ne démarre pas une fois l'installation du nouveau module mémoire terminée, retirez-le. Celui-ci est peut-être incompatible avec le portable. Consultez les spécifications relatives au module mémoire dans la documentation spécifique à votre modèle.

# Problèmes de modem

 Consultez également la section "Problèmes liés à Internet".

## Aucune tonalité n'est audible

- Vérifiez que le câble du modem est bien connecté à la prise téléphonique et à la prise RJ-11 du portable ou du réplicateur de ports.
- Vérifiez que la prise téléphonique est opérationnelle en y branchant un téléphone. Si vous n'entendez pas de tonalité, connectez le modem à une autre prise ou contactez votre opérateur téléphonique local.
- Vérifiez qu'aucun autre modem ou téléphone n'utilise la ligne téléphonique. le problème peut provenir d'un autre téléphone qui n'a pas été raccroché.
- Vérifiez que le mode de numérotation correct (tonalité ou impulsions) est sélectionné.
- Vérifiez que le modem est connecté à une ligne analogique, et non une ligne numérique. une ligne appelée ligne pour auto-commutateur privé (PBX) est une ligne numérique. une ligne décrite comme ligne de données, ligne de télécopieur, ligne modem ou ligne téléphonique standard est probablement une ligne analogique.
- Si vous n'êtes pas dans votre pays de résidence, reportez-vous au chapitre de la documentation qui fournit des instructions d'utilisation du modem à l'étranger. Ces instructions peuvent figurer dans la documentation spécifique à votre modèle ou dans le manuel *Modem et réseau*.

## Le modem ne compose pas le numéro correctement

- Vérifiez que vous avez composé le bon numéro.
- Composez le numéro sur un téléphone. Si la ligne est occupée, composez plus tard le numéro avec le modem.
- Vérifiez que vous composez tous les préfixes nécessaires, par exemple, le code d'accès à une ligne extérieure, le code d'appel longue distance, ou l'indicatif du pays.
- Désactivez l'option d'attente d'appel avant de composer un numéro. Pour obtenir le code de désactivation de l'attente d'appel pour votre zone de numérotation, contactez votre opérateur téléphonique local.
- Si vous n'êtes pas dans votre pays de résidence, reportez-vous au chapitre de la documentation qui fournit des instructions d'utilisation du modem à l'étranger. Ces instructions peuvent figurer dans la documentation spécifique à votre modèle ou dans le manuel *Modem et réseau*.

## Le modem numérote correctement, mais ne se connecte pas

- Vérifiez que le modem est connecté à une ligne analogique, et non une ligne numérique. une ligne appelée ligne pour auto-commutateur privé (PBX) est une ligne numérique. une ligne décrite comme ligne de données, ligne de télécopieur, ligne modem ou ligne téléphonique standard est probablement une ligne analogique.
- Branchez le modem sur une autre prise téléphonique.

## Les sons du modem ne sont pas audibles

- Appuyez sur le bouton de volume pour augmenter le son.
- Double-cliquez sur l'icône du haut-parleur sur la barre des tâches, puis décochez la case Tous muets.
- Appuyez sur le bouton Muet du portable et vérifiez que le voyant Muet est éteint. le son doit être audible lorsque le voyant Muet est éteint.
- Vérifiez qu'aucun casque, haut-parleur externe ou écouteur n'est connecté au portable. Ces périphériques désactivent le son des haut-parleurs internes. Si l'un d'entre eux est connecté au portable, utilisez-le ou déconnectez-le.
- Réglez le volume du modem dans le système d'exploitation ou à l'aide du logiciel de modem en option.

## Le modem ne se connecte pas à la vitesse la plus élevée

- Demandez à votre opérateur téléphonique de vérifier si la ligne téléphonique présente des parasites. Vous devrez peut-être utiliser un filtre de ligne. En attendant, branchez le modem sur une autre ligne téléphonique. un mauvais état de la ligne sur le numéro distant peut également ralentir la vitesse de transmission.
- Vérifiez qu'aucun autre modem ou téléphone n'utilise la ligne téléphonique. le problème peut provenir d'un autre téléphone qui n'a pas été raccroché.

## Les caractères sont déformés ou la vitesse de transfert est lente

Demandez à votre opérateur téléphonique de vérifier si la ligne téléphonique présente des parasites. Vous devrez peut-être utiliser un filtre de ligne. En attendant, branchez le modem sur une autre ligne téléphonique. un mauvais état de la ligne sur le numéro distant peut également ralentir la vitesse de transmission.

## Le modem perd la connexion

- Désactivez l'option d'attente d'appel avant de composer un numéro. Pour obtenir des informations sur la désactivation de l'attente d'appel, et pour connaître le code de désactivation d'attente d'appel de votre zone de numérotation, contactez votre opérateur téléphonique local.
- Vérifiez qu'aucun autre modem ou téléphone n'utilise la ligne téléphonique. le problème peut provenir d'un autre téléphone qui n'a pas été raccroché.
- Demandez à votre fournisseur d'accès si un délai d'inactivité arrête automatiquement la connexion.
- Si le portable a atteint un niveau bas de charge de la batterie :
  1. Branchez le portable sur une source d'alimentation externe.
  2. Relancez le logiciel de communication.
  3. Remplacez ou rechargez le module batterie avant d'utiliser le modem lorsque le portable fonctionne sur batterie.
- Mettez à jour le logiciel de modem. Pour des instructions, reportez-vous au chapitre sur les mises à niveau de logiciels dans la documentation spécifique à votre modèle.

## Impossible de transmettre des télécopies

- Fermez toutes les autres applications de communication ouvertes.
- Vérifiez que vous utilisez le driver d'imprimante approprié.
- Si le logiciel de télécopie est défini sur Classe 2, essayez de modifier ce paramètre sur Classe 1.

## Un message signale une consommation excessive de courant sur la ligne

Vérifiez que le modem est connecté à une ligne analogique, et non une ligne numérique. une ligne appelée ligne pour auto-commutateur privé (PBX) est une ligne numérique. une ligne décrite comme ligne de données, ligne de télécopieur, ligne modem ou ligne téléphonique standard est probablement une ligne analogique.

# Problèmes de réseau

## Impossible de se connecter au réseau

 Pour des informations sur les indicateurs d'état du réseau, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.

- Vérifiez que le câble réseau est un câble à paire torsadée de type Catégorie 5 (CAT-5).
- Vérifiez que l'une des extrémités du câble réseau est correctement branchée sur la prise RJ-45 (réseau) du système et que l'autre extrémité est connectée à une prise réseau Ethernet (et non à une prise téléphonique numérique ou toute autre prise ayant un aspect identique).
- Essayez de vous connecter à une autre prise réseau Ethernet qui fonctionne correctement.
- En cas de connexion directe à un hub ou un commutateur, vérifiez que celui-ci est activé et que vous n'êtes pas branché sur le port uplink.

## La connexion est établie, mais le réseau semble inactif

- À l'aide du Gestionnaire de périphériques du système d'exploitation, vérifiez que le driver de carte réseau est correctement installé.
- Assurez-vous que le protocole TCP/IP ou tout autre protocole réseau requis est lié à la carte réseau et qu'il est correctement configuré.
- Assurez-vous que vous utilisez une adresse valide pour le réseau. Pour des informations sur l'adresse du réseau, contactez votre administrateur réseau.
- Vérifiez que la ressource réseau à laquelle vous essayez d'accéder est activée et connectée au réseau.

- Assurez-vous qu'une carte réseau Ethernet est sélectionnée dans la fenêtre Propriétés du réseau du système d'exploitation.
- Si vous utilisez un pare-feu logiciel ou matériel, assurez-vous qu'il est correctement configuré.

## Certaines ressources réseau ne sont pas disponibles

- Vérifiez que vous êtes connecté au réseau à l'aide des références requises pour accéder aux ressources. Pour des informations sur les références et la connexion, contactez votre administrateur réseau.
- Assurez-vous que l'application utilisée, par exemple, l'application de courrier électronique ou de navigateur Web, fonctionne correctement.
- Pour déterminer si le portable doit être membre d'un domaine Windows afin qu'il puisse utiliser les ressources, contactez votre administrateur réseau.

## La connexion réseau est lente

Vérifiez que la carte réseau est configurée pour la vitesse et le duplex requis par le réseau. Pour des informations sur les spécifications du réseau, contactez votre administrateur réseau.

## Aucun ordinateur n'est détecté dans le Voisinage réseau ou les Favoris réseau

- Vérifiez la connexion de la carte réseau.
- Si vous êtes membre d'un groupe de travail Windows, vérifiez que son nom est correct.
- Si vous êtes membre d'un domaine Windows, vérifiez que son nom est correct et que vous êtes connecté au bon domaine.

# Problèmes de PC Card

## Les alertes de PC Card ne sont pas audibles

- Activez les alertes de PC Card dans la section de gestion de l'alimentation figurant dans le logiciel du système d'exploitation.
- Appuyez sur le bouton de volume pour augmenter le son.
- Double-cliquez sur l'icône du haut-parleur sur la barre des tâches, puis décochez la case Tous muets.
- Appuyez sur le bouton Muet du portable et vérifiez que le voyant Muet est éteint. le son doit être audible lorsque le voyant Muet est éteint.
- Vérifiez qu'aucun casque, haut-parleur externe ou écouteur n'est connecté au portable. Ces périphériques coupent le son des haut-parleurs internes. Si l'un d'entre eux est connecté au portable, utilisez-le ou déconnectez-le.

## La PC Card ne fonctionne pas et les alertes ne sont pas audibles

- Vérifiez que la carte est insérée, avec l'étiquette vers le haut.
- Assurez-vous que la PC Card est correctement configurée. Pour des instructions de configuration, reportez-vous à la documentation de la PC Card. D'autres informations de configuration de la PC Card sont fournies dans la documentation spécifique à certains modèles.
- Assurez-vous que la PC Card fonctionne correctement en l'utilisant dans un autre portable.

- Si vous essayez d'accéder à une PC Card de stockage :
  - ❏ Vérifiez que vous utilisez la désignation d'unité appropriée.
  - ❏ Assurez-vous que la PC Card est correctement formatée. Pour des instructions de formatage, reportez-vous à la documentation de la PC Card.

## Le portable ne reconnaît pas de PC Card

- Retirez, puis réinsérez la PC Card.
- Redémarrez le portable.
- Assurez-vous que la PC Card fonctionne correctement en l'utilisant dans un autre portable.
- Si vous utilisez une PC Card Zoomed Video, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle pour déterminer si le portable prend en charge ce type de carte.
- Si la carte requiert une IRQ, vérifiez qu'il en existe une.

## La PC Card réseau arrête de communiquer

Il est possible que la carte ait été réinitialisée lors de l'activation du mode Veille ou de l'arrêt du portable. Pour la réinitialiser, fermez toutes les applications ouvertes, puis retirez et réinsérez la carte.

## Le modem de la PC Card ne fonctionne pas

Désactivez le modem interne comme indiqué dans l'aide en ligne ou la documentation imprimée du système d'exploitation.

# Problèmes de téléviseur

## La prise S-vidéo compte 7 broches

la prise S-vidéo de certains portables est une prise à 7 broches. Dans certaines pays, les câbles S-vidéo standard sont équipés de connecteurs à 4 broches. Vous pouvez connecter un câble S-vidéo à 4 broches à une prise S-vidéo à 7 broches.

Pour des informations sur l'utilisation ou non d'un câble S-vidéo à S-vidéo ou de tout autre type de câble, par exemple un câble S-vidéo à Scart, reportez-vous à la documentation du téléviseur.

## L'écran du téléviseur est vide

- Appuyez sur le dispositif de pointage ou déplacez-le (pavé tactile, bouton de pointage ou souris externe en option).
- Quittez le mode Veille ou Hibernation.
- Si le portable est très chaud ou très froid, laissez-le revenir à température ambiante.
- Basculez l'affichage sur l'écran du téléviseur. Pour obtenir des instructions :
  - ❏ Reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
    - ◆ Certains modèles intègrent une touche d'activation qui permet de basculer l'affichage sur l'écran du portable ou sur des périphériques externes en option, par exemple des moniteurs ou des téléviseurs.
    - ◆ Certains modèles intègrent des paramètres dans l'utilitaire de configuration qui affectent l'emplacement d'affichage. Par exemple, sur certains modèles, vous pouvez ouvrir l'utilitaire de configuration comme indiqué dans la documentation spécifique au modèle, puis sélectionner le menu System Devices (Périphériques système) > élément Video Display Device (Périphérique d'affichage vidéo) > option Both (Les deux).
  - ❏ Reportez-vous à l'aide en ligne ou à la documentation imprime du système d'exploitation. Certains systèmes d'exploitation intègrent des fonctions de bureau étendu qui affectent le lieu d'affichage.
- Vérifiez que la sortie TV est activée sur le portable. Pour des instructions, reportez-vous à l'aide en ligne ou à la documentation imprimée du système d'exploitation.

## Problèmes de température



N'utilisez le portable que dans les plages de température indiquées dans le chapitre des caractéristiques figurant dans la documentation spécifique à votre modèle.

### Le portable chauffe de manière anormale

- Laissez le portable refroidir, puis reprenez votre travail. Vérifiez que les ouvertures d'aération ne sont pas obstruées lorsque vous utilisez le portable. des surfaces souples (par exemple, un drap, du tissu, un tapis ou un vêtement épais) ou des surfaces dures (par exemple, une imprimante) peuvent bloquer les ouvertures et provoquer une surchauffe.
- Fermez tous les jeux et les applications que vous n'utilisez pas.

### Le module batterie est chaud après la charge

Aucune mesure n'est nécessaire. le module batterie chauffe normalement pendant la charge.

# Problèmes de port USB

## Le périphérique USB ne fonctionne pas

- Si le périphérique nécessite une alimentation externe, vérifiez qu'il est bien branché sur une prise électrique et sur le connecteur USB du portable.
- Assurez-vous que le périphérique fonctionne correctement en le branchant sur le connecteur USB d'un autre système.
- Vérifiez auprès du fabricant du périphérique que vous utilisez les drivers appropriés.
- Utilisez le Gestionnaire de périphériques du système d'exploitation pour contrôler et résoudre les conflits de ressources.

## Le périphérique USB ne fonctionne pas au démarrage

Pour des informations sur le support USB Legacy, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle. le support USB Legacy active un périphérique USB, par exemple, un clavier ou une souris externe en option, pour qu'il fonctionne au démarrage avant le chargement de Windows.

# Problèmes de périphérique de réseau local sans fil

 Consultez également la section "Problèmes liés à Internet".

## Impossible de se connecter au réseau sans fil

- Vérifiez que le périphérique sans fil est activé. Sur certains modèles, un voyant s'allume ou change de couleur lorsque le périphérique est activé. Pour plus d'informations sur l'activation et la désactivation d'un périphérique de réseau local sans fil et sur l'utilisation de son voyant, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
- Vérifiez que les antennes ne sont pas obstruées. Pour des informations sur le nombre d'antennes et leur emplacement sur le portable, reportez-vous à la documentation spécifique à votre modèle.
- Vérifiez que vous êtes à portée optimale d'un point accès (pour une connexion d'infrastructure) ou d'un autre ordinateur équipé d'un périphérique sans fil (pour une connexion ad hoc).
- Utilisez le Gestionnaire de périphériques du système d'exploitation pour vérifier que le bon driver de périphérique de réseau local sans fil est chargé et qu'il fonctionne correctement.
- Vérifiez que vous utilisez le SSID approprié.
- Assurez-vous que les paramètres de cryptage sans fil sont corrects.
- Si vous essayez de vous connecter à un réseau ad hoc, vérifiez que les paramètres de canal sont corrects.

- Tenez compte du fait que les performances du réseau local sans fil peuvent être affectées par les facteurs suivants :
  - Type et épaisseur des matériaux de construction (brique, acier, béton, verre, etc.)
  - Matériel électronique et de communication à proximité et système HVAC.
  - Personnes ou objets situés à portée des antennes et du point d'accès.
  - Nombre d'utilisateurs se connectant à un point d'accès unique à un moment donné dans une zone spécifique.
  - Concentration de points d'accès dans une zone.
  - Utilisation de canaux.

## Impossible d'accéder aux ressources réseau

- Si vous vous connectez à un réseau sans fil via un point d'accès, mais que le portable ne parvient pas à se connecter aux ressources réseau, il est possible qu'aucune adresse IP n'ait été attribuée au portable. Vous devrez libérer l'adresse IP réseau et la renouveler, à l'invite de commandes, à l'aide des commandes ipconfig release et renew.
- Assurez-vous que les paramètres de cryptage sans fil sont corrects.

## La connexion se coupe au bout de trois minutes

Si Windows XP Service Pack 1 est installé sur le portable, l'authentification du périphérique de réseau local sans fil est activée par défaut. L'activation de l'authentification du périphérique de réseau local sans fil nécessite la présence d'un serveur d'authentification sur le réseau afin que le périphérique puisse y accéder. Si le périphérique de réseau local sans fil présent sur le portable a activé l'authentification et qu'aucun serveur d'authentification n'existe sur le réseau, la connexion sans fil sera coupée toutes les trois minutes.

Si le réseau ne nécessite pas d'authentification du périphérique de réseau local sans fil, vous pouvez éviter les déconnexions du réseau en désactivant cette option sur le portable. Pour ce faire :

1. Sélectionnez Démarrer > Panneau de configuration > Connexions réseau.
2. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur la connexion sans fil, puis sélectionnez Propriétés.
3. Sélectionnez l'onglet Réseaux sans fil.
4. Sélectionnez le nom du réseau dans la fenêtres Réseaux préférés, puis cliquez sur Propriétés.
5. Sélectionnez l'onglet Authentification.
6. Vérifiez que la case correspondant à Authentification est décochée.
7. Cliquez sur Appliquer, puis sur OK.

## Impossible de se connecter à Internet lorsque le protocole WEP est activé sur le point d'accès

Windows XP Service Pack 1 modifie la numérotation de la clé WEP par rapport à celle attribuée à la clé dans la version initiale de Windows XP. Dans la version (XP Gold) initiale, les clés d'index sont numérotées de 0 à 3. Windows XP Service Pack 1 (SP1) change cette numérotation de 1 à 4.

Par conséquent, si vous utilisez la clé WEP 1 pour un client sous Windows XP Gold, vous devrez utiliser la clé WEP 2 avec le même client sous Windows XP SP1.

## Le taux indiqué dans État de connexion fluctue

Si le taux indiqué dans État de connexion fluctue même lorsque l'appareil est inactif, aucune mesure n'est nécessaire.

L'algorithme permettant de déterminer le débit de données vérifie les données paquet par paquet et modifie leur débit en fonction des conditions en cours. les paquets perdus ou corrompus entraînent une baisse du débit de données, et les paquets convenables entraînent une augmentation de ce débit.

Des perturbations peuvent être à l'origine de la perte ou la corruption des paquets. au bureau, par exemple, les transmissions provenant d'autres réseaux locaux sans fil peuvent créer des perturbations. à la maison, les perturbations peuvent être provoquées par les micro-ondes ou les téléphones sans fil.

Certaines cartes réseau sans fil ne mettent pas à jour leur taux et n'affichent pas la vitesse de connexion réelle.

## Le débit et la plage de connexion varient

S'il existe de grandes variations dans le débit et la plage de connexion, même lorsque l'appareil est inactif, les sources d'interférence avec les fréquences radio peuvent en être la cause. les périphériques radio WLAN fonctionnent dans des bandes de fréquence sans licence qui sont utilisées par de nombreux autres types de périphériques radio. Ils peuvent fortement affecter les performances du réseau local sans fil. les appareils susceptibles de provoquer des interférences englobent les téléphones sans fil, les micro-ondes et les périphériques radio Bluetooth.

Si un téléphone sans fil est à l'origine du problème, vous pouvez déplacer le téléphone ou le périphérique de réseau local sans fil sur une autre bande de fréquence pour améliorer les performances. Pour des instructions de modification des canaux, reportez-vous à la documentation du téléphone ou du périphérique de réseau local sans fil.

## Impossible de détecter un périphérique Bluetooth

- Vérifiez que le périphérique Bluetooth est activé.
  - Certains téléphones Bluetooth doivent être paramétrés pour la détection et peuvent être détectés par d'autres périphériques pendant une durée limitée.
  - Sur certains portables, la configuration du périphérique s'effectue dans Entire Bluetooth Neighborhood (Tout le voisinage Bluetooth). Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation fournie avec le périphérique Bluetooth.
- Réactualisez la liste des périphériques Bluetooth comme indiqué dans la documentation Bluetooth.
- Vérifiez que :
  - la recherche d'appareils Bluetooth est activée.
  - Les réponses des appareils à la recherche Bluetooth ne sont pas filtrées.

# Index

## A



## B

## C

## N



## O



## P

## W